



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO REGIONAL VII - ITAQUERA**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**AVENIDA PIRES DO RIO, 3915, São Paulo - SP - CEP 08240-000**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1016969-23.2021.8.26.0007**  
 Classe - Assunto **Procedimento Comum Cível - Obrigação de Fazer / Não Fazer**  
 Requerente: —  
 Requerido: —  
 Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Olivier Haxkar Jean**

Vistos.

Trata-se de ação movida por \_\_\_ em face de \_\_\_, ambos devidamente qualificados nos autos. Narra o autor que mantém conta corrente com a ré há mais de dois anos e que em 07 de março de 2021, na tentativa de realizar uma compra, no comércio local, não teria conseguido efetivar o pagamento mediante a utilização do cartão. Em razão de uma falha na máquina de leitura da padaria, houve 5 tentativas frustradas, acarretando o bloqueio do cartão.

Para conferir o original, acesse o site <https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/pg/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o nº do processo e o nº do documento. Conta que, no mesmo dia, teria entrado em contato com a ré, que lhe comunicou que em razão da suspeita de fraude, seu cartão foi bloqueado. Alega que, passados mais de quatro meses, desde a data do bloqueio da conta, não teria conseguido recuperar seu dinheiro que havia na conta bancária. Pede a condenação da ré a obrigação de fazer, consistente no restabelecimento da regularidade dos serviços bancários, bem como sua condenação ao pagamento do valor equivalente a 10 salários-mínimos a título de indenização pelos danos morais sofridos.

A ré contestou o pedido. Em suma, alega que não houve irregularidade no bloqueio, pois realizado em decorrência do dever de apuração de movimentações suspeitas na conta corrente do autor. Afirma que em caso de eventuais movimentações duvidosas tem a prerrogativa de realizar o bloqueio, inclusive encerrar a conta corrente, pois não há obrigação de manter o contrato. Defende, ainda, a inexistência de danos morais indenizáveis.

Houve réplica. As partes manifestaram pelo julgamento antecipado do feito.

É o relatório. FUNDAMENTO e DECIDO.

Inicialmente, verifico que o feito comporta julgamento antecipado na forma do artigo 355, I, do CPC, por não haver necessidade de produção de outras provas, estando o conjunto probatório suficiente delineado à luz das alegações das partes.

**1016969-23.2021.8.26.0007 - lauda 1**

Estão presentes as condições da ação e os pressupostos processuais.

No mérito, o pedido comporta acolhimento.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO REGIONAL VII - ITAQUERA**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**AVENIDA PIRES DO RIO, 3915, São Paulo - SP - CEP 08240-000**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

É incontroverso o bloqueio da conta bancária realizado pela ré. O autor narra que ao tentar realizar compras, em razão de uma falha no terminal de leitura do cartão do estabelecimento comercial houve cinco tentativas frustradas de pagamento. Consequentemente, o cartão foi bloqueado. Entrou em contato com a ré informando o ocorrido, no mesmo dia.

A ré afirmou que realizou o bloqueio em razão de segurança. Seria necessário verificar as transações suspeitas a fim de evitar a ocorrência de fraudes. Todavia, não apontou qual o real motivo do bloqueio. Alega genericamente o direito de bloquear e até mesmo encerrar a conta bancária, todavia, sequer justifica no caso concreto a real necessidade. Devendo-se, assim, entender como indevido o bloqueio narrado na inicial.

Não pode a requerida, entretanto, confundir a faculdade de contratar ou manter o contrato, fundado em sua autonomia de vontade, com o inexistente direito de unilateralmente e sem motivo aparente, ou seja, de forma arbitrária, encerrar a prestação do serviço de forma abrupta, quebrando a expectativa criada no consumidor quando da conclusão do contrato, consequentemente, violando a boa-fé objetiva.

No caso, não comprovou a existência de notificação prévia ao consumidor, a fim de que este não fosse surpreendido com a cessação dos serviços, viabilizando a sua organização financeira, como forma de evitar transtornos ao consumidor.

Ademais, a ré não apresentou solução da questão em tempo adequado. O autor alegou que passados mais de oito meses não obteve resposta da instituição bancária. A ré não contestou especificamente o fato.

Caracterizado, portanto, deficiência na prestação de serviços, consequentemente, a responsabilidade objetiva da ré.

Nesse sentido:

**OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS -**

Bloqueio de conta por parte da instituição financeira sob o pretexto de operação fraudulenta – Ausência de motivação para manter o bloqueio da conta – Caracterizada a deficiência na prestação do serviço em razão da falta de notificação da cliente sobre os fatos, e em virtude de desenrolar da



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO REGIONAL VII - ITAQUERA**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**AVENIDA PIRES DO RIO, 3915, São Paulo - SP - CEP 08240-000**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

**1016969-23.2021.8.26.0007 - lauda 2**

situação e na solução da questão – Dano moral configurado, que deve ser indenizado por aquele que o deu causa – Valor arbitrado a título de dano moral que remunera de forma adequada a parte - Sentença mantida – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1002501-60.2021.8.26.0005; Relator (a): Heraldo de Oliveira; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/10/2021; Data de Registro: 15/10/2021).

Os danos morais, na espécie, não são *in re ipsa*.

Todavia, no caso, o dano decorre das consequências suportadas pelo autor, como a impossibilidade de utilizar o saldo existente para pagamento de suas contas regulares. Fato, também, não contestado especificamente pela ré.

Em relação ao quantum indenizatório, importante observar que essa questão recomenda sempre a máxima prudência e cautela por parte do julgador, a fim de se evitar enriquecimento indevido ou punição insuficiente àquele que provocou o indevido abalo moral.

Assim, levando-se em consideração as condições pessoais das partes, a reprovabilidade da conduta da recorrente e o dano impingido, bem como os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, cuidando-se ainda de assegurar ao lesado uma justa reparação, sem incorrer, contudo, em enriquecimento ilícito, entendo pelo arbitramento no montante de R\$ 4.000,00 a título de danos morais.

Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, I, CPC, julgo extinto o processo com resolução de mérito e ACOELHO o pedido formulado na inicial para, confirmando a tutela antecipada anteriormente deferida, CONDENAR a ré na obrigação de fazer consistente em restabelecer os serviços bancários até que o autor possa retirar o saldo existente, ressalvado o direito de rescisão unilateral, após a devida notificação, bem como CONDENAR a requerida ao pagamento de R\$ 4.000,00 à título de indenização por danos morais, com juros desde a citação e correção monetária desde a publicação desta decisão (Súmula nº 362 do STJ).

Ante a sucumbência, arcará a requerida com as despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% do valor da condenação, com fundamento no artigo 85, §2º do CPC

P. I. Sentença registrada eletronicamente São Paulo, 10 de janeiro de 2022.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
 CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**

**1016969-23.2021.8.26.0007 - lauda 3**